

Criado por:	Assunto	Versão	Data	Cod
Bruno Ricardo Pin	Guia de uso WhatsApp SuperBotChat	1	05/09/2023	MI103

## Usando o superbotchat

1. Acesse o endereço: <https://app.superbotchat.com/login>
2. Realize o login conforme os acessos recebidos.
3. O sistema é separado por categorias:



Mensagens recebidas:

**Fora de hora:** são mensagens recebidas fora do horário de trabalho para o determinado setor de interesse da pessoa, assim é possível a continuidade no atendimento.



**Aguardando:** são mensagens que foram direcionadas pelo Chatbot e estão dentro do horário de trabalho aguardando serem atendidas.

**Manual:** São mensagens que você inicia a conversa selecionando um contato da lista e encaminhando a mensagem para eles.

## Como adicionar contatos

1. Clique na lista de contatos 
2. Clique em novo contato 
3. Preencher os seguintes campos: **Apelido;** **Email;** **Empresa: Sulplast;** **Telefone** com o DDD; **Empresa: Sulplast**

### Novo contato

Nome da agenda	Apelido fornecedor
Nome do contato	Email fornecedor@fornecedor.com.br
Empresa Sulplast Fibra Vidro Termoplastico Ltda. 	TAGS
 +55	Telefone
Observação Empresa do Fornecedor	
Empresa Sulplast Fibra Vidro Termoplastico Ltda.	
<input type="checkbox"/> Ativar fidelização nesta empresa	
Usuário	Setor
<input type="checkbox"/> Enviar para o setor no caso do usuário offline	

CANCELAR




SALVAR

Obs: Caso desejar fidelizar esse contato para que sempre seja atendido pelo seu setor, deverá flegar a opção **Ativar fidelização** nesta empresa e selecionar o **Setor**.

O nome do contato só será exibido na lista de Contatos após o mesmo permitir em seu próprio dispositivo.

També é possível cadastrar através do aparelho celular diretamente no WhatsApp, que ficará em pose da Recepção.

### Como enviar mensagens

1. **De forma manual:** Localize o contato na lista de Contatos  e clique na mensagem , selecione o Canal: Sulplast; selecione o seu setor, e escreva a mensagem, após clique em OK.
2. Selecione a mensagem que está em um dos grupos **Fora de hora; Aguardando; Manual;** e clique em atender.
3. Após é possível continuar a conversa, enviar áudio, anexo. **Não é possível fazer ligação.** Pode transferir o atendimento para outra pessoa que utiliza o WhatsApp do Superbotchat, clique em , pode encaminhar por setor, ou manual selecionando o usuário desejado e clique em **Tranferir**.
4. Para finalizar a conversar clique no botão superior **FINALIZAR**, deixe flegado **Enviar mensagem de enceramento** e clique em **SIM** para finalizar. O contato será notificado que foi encerrado a conversa e receberá um protocolo do atendimento.

Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, toda a conversa é gravada pelo período de 5 anos e suas mídias de 6 meses. A ferramenta deverá ser utilizada apenas para fins de trabalho, poderá também sofrer auditorias internas para fins de controle e monitoramento do uso da ferramenta e análises de vazamentos de dados.